

社会福祉法人植竹会
ゆたか
居宅介護支援重要事項説明書
〈 年 月 日現在〉

1. 提供するサービスについて相談窓口

電話 0270-20-3313（午前8時30分～午後5時30分まで）
担当

※ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. ゆたか居宅介護支援事業所の概要

（1）居宅介護支援事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ゆたか
所在地	伊勢崎市馬見塚町1196-1
介護保険指定番号	居宅介護支援 1070400054（群馬県指令高第 116-143 号）
サービスを提供する地域※	伊勢崎市・玉村町

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

（2）事業所の職員体制

	常勤	非常勤	備考（資格等）	計
管理者	1名		介護支援専門員	1名
介護支援専門員	2名	2名	介護福祉士、社会福祉主事	4名 （管理者と兼務）
事務職員		1名		1名

（3）営業時間

月曜から土曜日 （祝祭日及び12月29日から1月3日を除く）	午前8時30分～午後5時30分
-----------------------------------	-----------------

※緊急連絡電話0270-20-3311（24時間連絡対応可）

3. サービスの利用時間

まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。

4. 利用料金

【契約書別紙】をご参照下さい。

(1) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、介護支援専門員がおたずねするための交通費の実費が必要です。

(2) その他

支払方法

料金が発生する場合、月ごとの清算とし、毎月10日までに前月分の請求をいたしますので20日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行いたします。

5. ゆたか居宅介護支援事業所の特徴等

(1) 事業所の目的

社会福祉法人植竹会が開設するゆたか居宅介護支援事業所（以下「事業所」という。）が行う指定居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。

(2) 運営の方針

- 一 要介護状態になった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう配慮する
- 二 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保険医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効果的に提供されるよう配慮する
- 三 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう、公正中立に行う
- 四 事業の運営に当たっては、関係市町村、在宅介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努めるものとする。

(3) サービス利用のために

事項	有無	備考
介護支援専門員の変更	○	変更を希望される方はお申し出下さい
調査（課題把握）の方法	○	居宅サービスガイドライン等による
介護支援専門員への研修の実施	○	年2回継続研修を実施しています
その他		

(4) 居宅介護支援の提供方法

指定居宅介護支援の提供方法は次のとおりとする。

- 一 事業所の管理者は、介護支援専門員に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時または利用者若しくはその家族から求められたときは、これを提示すべき旨を指導する。
- 二 事業者は、被保険者の介護認定の確認にあたっては、その者の提示する被保険者証の確認を行う。また、要介護認定を受けた者から事業所を選択された場合は、被保険者資格と要介

護認定又は要支援認定（要介護認定等）の有無、認定区分と要介護認定等の有効期間を確認する。

三 介護認定における市町村からの委託調査については、調査の留意事項に精通し、市民に公正、中立で正確な調査を行う。

四 要介護認定を受けた者等の更新申請は、現在の要介護認定等の有効期間が満了する1ヶ月前から出来るように必要な支援をする。

五 事業所は、要介護認定を受けた者の居宅サービス計画の作成を被保険者と家族の意思を尊重して総合的、効果的な介護計画の作成を行い、医療保健サービス福祉サービス等の様々なサービスをサービス事業者と連携し、被保険者の承認を得てサービス提供の手続を行う。

六 事業者は、以下のいずれかに該当するような正当な理由がなく業務の提供を拒否してはならない。

（イ）正当な理由とは、法第24条第2項に規定する介護給付等対象サービスの利用に関する指示に従わないこと等により要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき。

（ロ）偽りとその他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。

（5）居宅介護支援の内容

指定居宅介護支援の内容は次のとおりとする。

一 居宅介護サービス計画の作成

〔利用者等への情報提供〕

（イ）居宅介護サービス計画作成開始にあたっては、利用者及び家族に対し、当該地区における指定居宅介護サービス事業者等の名簿、サービス内容、利用料等の情報を提供し、利用者又はその家族がサービスの選択を可能となるように支援する。

〔利用者の実態把握〕

（ロ）介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成にあたって利用者の有している能力、提供を受けるサービス等、そのおかれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援し、解決すべき課題を把握しなければならない。

〔居宅介護サービス計画の原案作成〕

（ハ）介護支援専門員は、利用者、家族が指定した場所においてサービスの希望並びに利用者について把握された課題に基づき、当該地域における介護給付等の対象サービスが提供される体制を勘案して、提供されるサービス目標、達成時期、サービスを提供する上での留意点を盛り込んだ居宅介護サービス計画の原案を作成する。

〔担当会議〕

（ニ）介護支援専門員は居宅介護サービス計画の原案に位置づいたサービスの担当者から、会議を招集し又は照合を行う等により、当該居宅介護サービス計画の原案内容について、専門的な見地から意見を求めるものとする。

〔利用者の同意〕

（ホ）介護支援専門員は、利用者又はその家族等に対し、サービスの種類、内容、費用等について説明し、文書により同意を得る。

二 サービスの実施状況の継続的な把握、評価

介護支援専門員は、居宅介護サービス計画作成後においても、利用者及びその家族、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行うことにより、居宅介護サービス計画の実施状況の把握を行い、利用者の課題把握を行い必要に応じて居宅介護サービス計画の変更、指定居宅介護サービス事業者等との連絡調整、その他便宜の提供を行う。

三 介護保険施設の紹介等

（イ）介護支援専門員は、利用者がその居宅において日常生活を営むことが困難になったと認める場合又は、利用者が介護保険施設への入院または入所を希望する場合には介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行う。

（ロ）介護支援専門員は、介護保険施設等から退院又は、退所しようとする要介護者等から依頼があった場合には、居宅における生活へ円滑に移行できるよう、予め居宅サービス計画の作成等の援助を行う。

6. 秘密保持

- (1) 事業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。
- (3) 事業者は、利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

7. 事故発生時の対応・賠償責任

- (1) 事業者は、サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅サービス事業者に連絡すると同時に必要な措置を講じます。また、それにもなつて事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。
- (2) サービス提供により、賠償すべき事故が生じた場合には、速やかに損害賠償を行います。

8. サービス内容に関する苦情

① ゆたかお客様相談・苦情担当

当社の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

担当 管理者 電話 0270-20-3313

② その他

ゆたか以外に、伊勢崎市介護保険課 0270-24-5111 (代)

玉村町健康福祉課 0270-64-7705

群馬県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理相談窓口
(027-290-1323)

および、群馬県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会
(027-255-6669)

に苦情を伝えることができます。

9. 虐待の防止及び身体拘束の禁止について

利用者等の人権の擁護・虐待の防止及び身体拘束の禁止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (3) 虐待防止委員会を法人内に設置しています。
- (4) 身体拘束等が確認された場合、法令等に準い対応します。

10. ハラスメント対策の強化

事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。

一 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。

ただし、これらに限られるものではない。

(イ) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

(ロ) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求

(ハ) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

(ニ) その他、職員の就業環境を著しく害する行為

二 事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。

三 事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。

四 カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

11. ゆたかの概要

名称・法人種別	社会福祉法人 植竹会
代表者氏名	島田 幸治
管理者	野村 輝美
所在地・電話番号	伊勢崎市馬見塚町1196-1 0270-20-3311

事業者

〈事業者名〉	ゆたか	(指定番号、指定都道府県名等)
〈住所〉	伊勢崎市馬見塚町1196-1	群馬県指令高第116-143号
〈管理者〉	野村 輝美 印	介護保険事業者番号1070400054

契約書、本書面及び運営規程により、重要事項の説明及び交付し、同意し、受領しました。

年 月 日 〈利用者氏名〉 印

(〈代筆〉 (〈続柄〉 印)